دراسات تطبيقية في الاتصال والاتصال الرقمي

دور التقنية في الإتصال :يرى برنارد أن غياب تقنية ملائمة للإتصال قد تلغي إمكانية تبني وتحقيق بعض الأهداف و التي تعتبر الغرض من تأسيس المؤسسة كما يؤكد على أهمية صيانة **نظام الإتصالات بهدف الأداء الجيد.**

سوف ندرج بعض الحالات حول بعض عمليات الاتصال التي تحدث بين الفاعلين الاجتماعيين في فضاء معين قد يكون مؤسسة تربوية تجارية او اخري

الحالة الأولى:

كان **هارى** يدير **وحدة عمل هامة** وقد وصلت **الأخطاء** فى تلك الوحدة إلى مستويات **غير مقبولة** وأدى ذلك إلى **انخفاض معنويات العاملين** ،وقد تدهورت العلاقة بين **هارى** ورئيسته **المباشرة لين** الى حد انقطاع **الاتصالات** بينهما وعندما تم **تعيين مدير تنفيذى** جديد وهو **جورج** قالت **لين** ان **فصل هارى** سيكون مهمته الأولى ، لكن جورج أصر على اتخاذ **القرار بنفسه،** وقام **بنتظيم اجتماع** نفس فيه كل من **لين وهارى** من خلافاتهما، وقد دار ذلك حول شكوى بسيطة فشلت لين فى معالجتها بسبب **اعتقادها المسبق ورأيها** فى **عدم أحقية هارى** لمنصبه ثم قام جورج بالتعامل مع تلك الشكاوى مع الإصرارألا يتم اي لقاء بين **هارى ولين** إلا فى **وجوده** فقط ،كما منح **ثقته لهارى** ،وقد أدى ذلك إلى **تحول الأداء** فى الوحدة تحولا **إيجابيا** عندما قام **هارى** بإثبات نفسه **كقائد.**

الحالة الثانية:

طلب **جوردون** من **جين** وهى إحدى المديرين لديه من الصف الثاني أن تقدم تقريرا يتطلب درجة عالية من المعارف المالية ،وقد ظن يقينا أنها تفهم **أسس** المحاسبة الإدارية ،وقد اندهش بغضب عندما وجد أن **جين** قد وقعت في الكثير من الأخطاء بسبب جهلها ،ولما كان الوقت ضيقا ،وكان هذا العمل سهلا بالنسبة إليه،فقد قام **جوردون** بإعادة كتابة التقرير ودفعه إلي الإدارة .وقد طالبت جين بمقابلة شخصية معه،وافترض **جوردن** أن السبب في ذلك هو قيامه شخصيا بكتابة التقرير،ولكن **جين** كانت غاضبة لسبب اخر ،حيث قالت :"كيف تتوقع منى أن أتعلم من أخطائى ما لم تخبرنى بما وقعت فيه من أخطاء."وهنا أدرك **جوردن** أنه أساء إلى جين فخصص لها وقتا مناسبا لتوجيهها في مجال المحاسبة الإدارية،كما قام بإرسالها لحضور دورة تدريبية عن الشؤون المالية.

الحالة الثالثة:

كان **جون** يعمل **كمدير جديد** فى **شركة جديدة** ،وفى **بلد جديد**،**وقد** أسندت إليه مهمة تنظيم **فريق عمل المشروع**، إعطاءه موجزا ممتازا عن المشروع،ولكن ظهرت **المشكلات** ولم يعد هناك أمل، مع **الموارد المتاحة** ،في تحقيق **أهداف** الإنتاج **من الموارد الداخلية** ،كما كان **مطلوبا منه**، فذهب **جون** إلى **مديره الأمريكي** بالمشكلة ، وقد أذهلته **عنف استجابة** المدير:**لا أريد أن يأتى الناس إلى بمشكلات** دون حلول، أريد حلين فى كل مرة،مع **اقتراحك** بأيهما الأفضل اتخاذه، واذا ما تكررت عودتك مرة أخرى بدون الحلين ،فسوف **تترك المكتب** بأسرع ما دخلت اليه.

ذهب **جون** وعاد بحلين ،أما **الإسناد** من الباطن لبعض الأعمال أو **طلب** موارد مالية وبشرية أكثر.وقد فضل **جون** الحل الأول وكذلك **المدير**.

الحالة الرابعة:

قام كل من **روجرز** المسؤول عن التوزيع، و**آن** مديرة خدمة العملاء بتقديم خطتين متنافستين لإعادة تنظيم قسم التسويق، ولم يتقبل أحدهما وجهة نظر الأخر، فقام مديرهما بسؤال **نورمان** الذي يعمل كمدير لتطوير المنتجات الجديدة، بالإضافة إلى كونه محللا ممتازا عن رأيه بعد دراسة الخطتين، وقد اتضح من الفحص صلاحية مخطط **آن**،وعند مواجهة الاختيار ، رفض **روجرز** تقبل الأمر ، فسوف يعنى ذلك الترتيب رئاسة **آن** له ولم يرد العمل تحت **قيادة امرأة** فقام المدير بمواجهته ومنحه اختيارا :إما القبول وإما الرحيل، وقد اعترض **روجرز** على التعامل مع خطته بأسلوب ظالم، فقام المدير باستدعاء **نورمان** إلى اجتماع طلب منه تقديم أسبابه في اختيار مخطط **آن** .

فى النهاية قام **روجرز** قبول المنطق المطروح على مضض، وقرر البقاء.

قانون حل الصراع :

0=1-1 صراع

2=1+1 تعاون

1=0+1 تجاهل

ملاحظة:

الرجاء قراءة هذه الحالات قراءة جيدة ومحاولة فهمها وتحليلها بغرض فهم كيف يتم الاتصال في مواقف مختلفة وفي قضايا مختلفة وكيف يتم التعامل مع المتصلين وفي سياقات مختلفة

نحتاج إلى 20% فقط من الذكاء الفكري .ويعتمد علي80% على الذكاء العاطفي.

الذكاء العاطفي هو المكون الجوهري للوصول والبقاء في القمة في أي ميدان.

هذا كل ما يحتاجه الانسان للنجاح فى الحياة العملية

ما هو الذكاء العاطفى؟

هو قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه والآخرين.

-هو قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه بحيث يحقق قدراً ممكناً من السعادة لنفسه ولمن حوله .

إن كثيراً من المشاعر تتولد نتيجة نمط معين من الأفكار إذا غيرنا الفكر تتغير المشاعر

المهارة الاجتماعية

هي الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها

- القدرة على إيجاد أرضية مشتركة وبناء التفاهمات.

- إدراك مشاعر الآخرين

- التواصل مع الآخرين

- الثقة في الآخرين

الخلاصة:

لنجاح عملية الاتصال يحتاج الإنسان إلى:

الذكاء الاجتماعي + المهارة الإجتماعية

التواصل الرقمي في المساحات الافتراضية

لقد أدخل التواصل الاجتماعي الرقمي العديد من المفاهيم الجديدة حول سلوك البشر وردود أفعالهم، وفتح العديد من الأبواب في علم النفس والاجتماع على دراسة السلوكيات الإنسانية في أماكن جديدة هي المساحات "الافتراضية". نتطرق هنا بشكل خاص ومبسط إلى تأثير "اللايك" j'aime/ like على مرتادي مواقع التواصل الاجتماعية.

فلماذا نتأثر به ونشعر بالسعادة وكيف يتم ذلك؟ وهل هو مجرد زر؟ لكن قبل الإجابة على ذلك علينا الحديث عن هويتنا في العوالم الافتراضية.وعن الاتصال الرقمي الالكتروني.

قراءة تحليلية في أدبيات التواصل الاجتماعي الالكتروني

شهد العالم في السنوات الأخيرة إقبالا ملحوظا لم يسبق له نظير على مواقع التواصل الاجتماعي، حتى لقب عام 2009 مثلا بعام التواصل الاجتماعي. ولقد لوحظ ارتفاع شعبية بعض مواقع التواصل الاجتماعي **كالفيسبوك والتويتر** بشكل غير معهود. يعزو البعض الكتاب السبب في هذا الإقبال إلى "التطور المذهل الذي شهدته تكنولوجيا الاتصال مما وفر وسائل استثنائية لنقل خدمات يحتاجها الناس في عملهم وحياتهم اليومية"وكذا الحاجة الملحة إلى ما يصفه كاظم البحراني بالاتصال السريع والمباشر في أي وقت ومن أي مكان. ويشير الدكتور حسين الخزاعي الاختصاصي في علم الاجتماع (نقلا عن الحياة DIGITAL،بأن عدد مستخدمي الفيسبوك في الوطن العربي قد ارتفع قرابة 400% خلال السنوات الخمس الماضية، فعلى سبيل المثال وصل عدد مستخدمي الفيسبوك إلى 26 مليونا من بين 600 مليون مستخدم عالمي. ومن الملفت أن استخدام هذه المواقع ليس حكرا على الجيل الرقمي، كما يصفه الخزاعي، بل تعداه إلى " ***كبار السن الذين باتوا تواقين لاقتناء الحواسيب ووصلها بالانترنت***"(نقول هذا كان سنة 2011)، وفي هذا إشارة إلى التحولات الطارئة على قناعات الأفراد من كبار السن اتجاه الاتصال الالكتروني والاهتمام النوعي به.

وفي سياق متصل بيّن بودهان أن شبكة الانترنت استطاعت أن تخرج الجماهير والأفراد العاديين من دورهم السلبي إلى دور أكثر فاعلية عبر منتديات النقاش. وبذلك أصبحت الانترنت أداة تواصل جمعت أجزاء العالم المتباعدة عبر شبكة واحدة، **"حيث اختزلت الجغرافيا والحدود، وأمكن لأي شخص أن يتواصل مع من يريد ومتى يرغب في ذلك دون أن تمنعه عوائق الحدود الإقليمية والوطنية."** وجاء في دراسة الكترونية حول استخدام الانترنت في دولة الكويت والشرق الأوسط أن السبب الرئيسي في

الاستخدام يعود إلى المشاركة في النشاطات الاجتماعية والتواصل الاجتماعي (كويت نيوز، 2011). وأظهرت هذه الدراسة أن 67% من المشاركين في الدراسة يستخدمون الانترنت، وأن 36% من المشاركين المقيمين في الكويت يتواصلون عبر البريد الالكتروني، بينما يتواصل 31% منهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

كما جاء في التقرير العربي الثاني للإعلام الاجتماعي والذي أعده برنامج الحوكمة والابتكار في معهد دبي للإدارة الحكومية بأن الزيادة في نسبة استخدام الفيسبوك في الوطن العربي بنهاية ربيع 2011 قد قدرت بنسبة 30% عن بداية العام أي ما يقارب 28 مليون مستخدم، بينما زاد عدد مستخدمي موقع التويتر بقرابة المليون مستخدم في الوطن العربي للفترة ذاتها. وبذلك يلفت الزغيبي انتباهنا إلى أن هذه الثورة الالكترونية قد خلقت **"جيلا جديدا أصبح يختلف عن كل جيل مضى في مستوى وعيه وتمتعه في استقلاليته وجرأته، وأسلوب حصوله على المعلومة وتحليلها، وطريقة صناعة رأي مؤثر داخل المجتمع."** ويضيف الزغيبي بأن شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر) كان لها الفضل الكبير في جعل المجتمع في حالة حراك يغذي الوعي لدى الناس وبالأخص شريحة الشباب. كما بين أنها تدعم الحوار المثمر والذي يعد من أهم أدوات التواصل التي تعزز مفهوم التعايش والتآلف على المستويين المحلي والعالمي. إضافة إلى ذلك، ، أسهمت هذه الشبكات في **" إذابة الطبقية الفكرية، ومسألة الاحتكار، وفتحت ميدان التنافس للجميع."** وهي بذلك تعزز استمرارية عملية الحوار وحيويته فكل فرد فعال له حق المشاركة دون قيد وشروط.

إن الإدعاءات السابقة الذكر، والتي تخص مواقع التواصل الاجتماعي وأدواته، تحمل بين طياتها عدد من القضايا المهمة

. القضية الأولى تتعلق بإشكالية الفضاء الافتراضي والمساحة الافتراضية التي تخلقها هذه المواقع للأفراد وبالتالي يتراءى لنا أنهم ينسلخون عن واقعهم الحقيقي وينتقلون إلى فضاء آخر ليس له علاقة بواقعهم المعيش، ومن ثم يتحولون إلى أناس قادرين على الحوار والمناقشة بحرية وديموقراطية، فقد كثرت الكتابات التي تصف هذه الخاصية الإيجابية، كما يراها البعض، بشيء من الإسهاب ويشير إليها بودهان كما يلي:

" تيسر عملية التواصل الاجتماعي بين الأفراد، وتمكنهم من اختصار المسافات والفضاءات، وتعزز من إمكانيات الاتصال الإنساني، فتخلق فضاءات افتراضية لتواصل الأفراد، تكون لهم أمكنة يوتوبية بديلة للواقع الحقيقي، يناقشون ويتحاورون فيها بكل حرية وديموقراطية ".

فمن جهة يعيش الفرد حالة إحباط وسلبية في الفضاء الواقعي لينتقل إلى فضاء افتراضي يتسم بالحرية والديمقراطية والحوار من الجهة الأخرى، وبذلك تصبح الحرية والحوار والنقاش سمات أصيلة للفضاء الافتراضي فقط وحق موروث له. ونتيجة لهذه الرؤية يتكون لدينا ثنائية النقيضين اللذين لا يمتان بصلة لبعضهما البعض. ولقد تناول البعض من الكتاب إشكالية التعامل مع الفضاء الافتراضي بمعزل عن الفضاء الواقعي، وبين البعض منهم أهمية دراسة كيف يتفاعل الفضاء الافتراضي بمكوناته مع الفضاء الواقعي ومكوناته وتأثير الأخير على الأول .

وحول النقطة ذاتها نشر الدكتور باقر النجار مقالا بعنوان **" أدوات التواصل الاجتماعي: دروس التجربة البريطانية"**، وفي هذا المقال يطرح الكاتب رؤية مخالفة لصفة الحوار والنقاش والديمقراطية التي يدعيها مؤيدو الفضاء الافتراضي ويشير إلى الحالتين الدنماركية والبريطانية على سبيل المثال. فهو يقول:

" لم تكن أدوات التواصل الاجتماعي، بأشكالها وقنواتها المختلفة، والتي بات الحديث عن أدوارها التغييرية في المنطقة العربية كثيرا، أدوات للتواصل الفكري المثري للحياة الاجتماعية والفكرية، ..... إنما هي غيرت ... كثيرا من طبيعة العلاقة القائمة بين المجتمع والمجتمع من حيث علاقة القوى الاجتماعية والسياسية القائمة فيه بعضها بالبعض الآخر..... بمعنى آخر أن أدوات التواصل الاجتماعي في فضائها الافتراضي ..... أدوات للتعبئة الاجتماعية المضادة ولبث اتجاهات لا يخلو بعضها من "الكراهية والحقد" تجاه الآخر المختلف، أكثر من أنها أدوات للتواصل مع الآخر المختلف لفهمه والانفتاح عليه. وهي حالة لا تقتصر على المحيط الإقليمي العربي بل إن الحالات الأوروبية في عمومها قد كشفت عن هذا الخلل الوظائفي لتقنيات وآليات التواصل الاجتماعي "

أما القضية الثانية تتعلق بالشعار الذي يرفعه مؤيدو هذا النوع من التواصل الافتراضي وهو يخص مقولة " أي وقت وأي مكان". حيث يرى البعض إلى أن التواصل الافتراضي يذيب الحدود الجغرافية ويختزلها وبذلك يستطيع الفرد التواصل متى شاء دون عوائق مكانية. يحمل هذا الشعار في أساسه نوعا من التحامل على الفضاء الواقعي والانحياز نحو الواقع الافتراضي، وهذا يعني أننا لكي نكون جزءا من الفضاء الافتراضي يجب أن ننبذ الوسط الجغرافي المعيشي والحدود المكانية الواقعية التي ننتمي لها، وفي هذا محاولة لعزل الفضاء الافتراضي عن الفضاء الواقعي وإيثاره على الفضاء الواقعي. ونتيجة لذلك ينسلخ الفرد من خصائصه وهويته الاجتماعية والثقافية والتي يحددها النسيج الجغرافي الواقعي ليصبح فردا افتراضيا، بلا هوية، قادرا على التواصل في أي مكان وأي زمان وهذه إشكالية أخرى .